

# Činnost Evropského spotřebitelského centra v České republice

Šárka Bittenglová

**Evropské spotřebitelské centrum  
při České obchodní inspekci**



# Naše činnost

- Bezplatně poskytujeme českým spotřebitelům informace o jejich právech při nakupování v jiných členských státech EU, Norsku a Islandu
- Bezplatně pomáháme spotřebitelům řešit spory s prodejci zboží a služeb z těchto zemí
- Při řešení sporů spolupracujeme s partnery ze sítě Evropských spotřebitelských center
- V roce 2014 Evropské spotřebitelské centrum zaznamenalo celkem **926** kontaktů se spotřebiteli

# S čím mají čeští spotřebitelé nejčastěji problémy?

- **Jedná se o tyto oblasti:**
  - Nákup přes internet
  - Letecká doprava
  - Ubytovací služby
  - Nákup a pronájem vozidel
- **Pro Německo** jsou navíc typické spory týkající se nákupů v kamenných obchodech

# Případy z naší praxe

## ■ Reklamace:

- Kabát zakoupený v kamenném obchodě začal vykazovat vady
- Spotřebitelka jej reklamovala
- Prodejce přislíbil navrácení plné kupní ceny 129,95 EUR
- Následně ale prodejce navrhl navrácení pouze 50 % z kupní ceny
- Důvod? Spotřebitelka si údajně vadu zavinila sama...
- Zboží bylo prodejcem zasláno na expertizu, následně ale přestal komunikovat
- Po zásahu ESC byla spotřebitelce vrácena plná kupní cena

# Případy z naší praxe

## ■ Dvojí zdanění:

- Spotřebitel zakoupil v Německu motocykl, který vyvážel do České republiky
- Prodejce nesprávně k ceně motocyklu připočetl i 19 % DPH vztahující se na Německo
- Následně spotřebitel opětovně uhradil i DPH v České republice, kde vůz přihlásil...
- Jenže podnikatel se neměl k vrácení daně zaplacené v zemi nákupu
- Po zásahu ESC, prodejce navrátil spotřebiteli požadovaný přeplatek

# Případy z naší praxe

## ■ Zájezd:

- Cestující si skrze německou cestovní kancelář zakoupili zájezd do Turecka
- Poté, co se spotřebitelé dostavili na letiště, dozvěděli se, že letadlo již odletělo
- V instrukcích pro cestující byl však uveden čas odletu o několik hodin pozdější a o změně času odletu nikdo klienty dopředu neinformoval...
- Cestující si tak museli zakoupit náhradní letenky v ceně 220 EUR
- Následně se cestující rozhodli vše řešit prostřednictvím stížnosti
- Po zásahu ESC byli spotřebitelé odškodněni částkou ve výši **270 EUR**, která zahrnovala i ušlý půl den zájezdu

# Případy z naší praxe

## ■ **Nedoručené zboží:**

- Spotřebitel si objednal několik sběratelských mincí v hodnotě 475.58 EUR z německého internetového obchodu
- Požadovanou částku uhradil na účet prodejce
- I přes naléhání spotřebitele prodejce několikrát odeslání mincí odkládal...
- Po zásahu ESC a německého ODR byla spotřebiteli nakonec zásilka zboží doručena

# Děkuji Vám za pozornost.

Šárka Bittenglová

[www.EvropskySpotrebitel.cz](http://www.EvropskySpotrebitel.cz)

[esc@coi.cz](mailto:esc@coi.cz)



Co-funded by  
the European Union

